



Direzione Servizi Postali

DETERMINA N. 35/24/DSP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]/POSTE
ITALIANE S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 10, COMMA 2, DEL REGOLAMENTO
APPROVATO CON DELIBERA N. 184/13/CONS**

IL DIRETTORE

VISTA la *legge 31 luglio 1997, n. 249*, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la *direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997*, recante “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*”, come modificata, da ultimo, dalla *direttiva 2008/6/CE*;

VISTO il *decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261*, recante “*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*”;

VISTO il *decreto - legge 6 dicembre 2011, n. 201*, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” come convertito dalla *legge n. 214 del 22 dicembre 2011*, e, in particolare, l’*art. 21*, che designa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell’*art. 22 della direttiva 97/67/CE*;

VISTA la *delibera n. 223/12/CONS*, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificato, da ultimo, dalla *delibera n. 434/22/CONS* del 14 dicembre 2022;

VISTA la *delibera n. 184/13/CONS*, del 28 febbraio 2013, recante “*Approvazione del regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*”;

VISTA la *delibera n. 413/14/CONS*, del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” (di seguito *Direttiva*);

VISTA l'istanza acquisita al protocollo dell'Autorità in data 27/05/2024, *prot. n. 144702* presentata dal Sig. [REDACTED] (di seguito "Istante" o "Utente"), con la quale il medesimo lamenta, per le Raccomandate *n. 200736191962* (indirizzata a [REDACTED]) e *n. 200736191984* (indirizzata a [REDACTED]) spedite il 21/08/2023 attraverso l'Operatore "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane"), il presunto disservizio derivante dalla mancata ricezione dell'avviso di giacenza in cassetta postale e, quindi, la conseguente restituzione al mittente delle stesse per compiuta giacenza. Tale situazione, a detta dell'Utente avrebbe dato luogo ad "...un atto di precetto per una spesa...pagata di euro 1.171,89";

VISTA la nota del 30/05/2024 *prot. n. 150863*, con cui questa Direzione ha comunicato alle parti, ai sensi dell'*art. 7, comma 3*, della citata *delibera n. 184/13/CONS*, l'avvio del procedimento *n. 2024 - VII.09/12 M.I.*;

VISTA la nota del 09/07/2024, *prot. n. 190060*, con la quale "Poste Italiane", in riscontro alla nota di avvio del procedimento del 30/05/2024 *prot. n. 150863*, ha trasmesso i propri chiarimenti in merito alla fattispecie occorsa ed alle modalità di gestione della pratica;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. I fatti e la posizione dell'Istante e dell'Operatore

L'Utente lamenta il presunto disservizio derivante dalla mancata ricezione dell'avviso di giacenza in cassetta postale e, quindi, la conseguente restituzione al mittente per compiuta giacenza delle Raccomandate *n. 200736191962* e *n. 200736191984* spedite il 21/08/2023, attraverso l'Operatore "Poste Italiane - Società per Azioni" (di seguito "Poste Italiane").

Ragion per cui l'Utente formalizzava reclamo a "Poste Italiane" per la fattispecie occorsa.

Avviata la procedura di reclamo, non avendo avuto esito soddisfacente, l'Istante in data 07/03/2024 provvedeva ad avviare anche la prevista procedura di conciliazione (*prot. n. 450/2024*).

In data 13/05/2024 si riuniva in Torino la Commissione Regionale di Conciliazione per la discussione della domanda presentata in data 07/03/2024 dal Sig. [REDACTED], rappresentato nel procedimento dall'*Associazione Unc*, ed in tale sede veniva espletato il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancato accordo.

Quanto alla posizione dell'Operatore postale questi, attraverso le proprie controdeduzioni acquisite dall'Autorità in data 09/07/2024, *prot. n. 190060*, nel richiedere l'archiviazione del presente procedimento, precisa che "...in merito ai fatti

occorsi, dalle verifiche effettuate su tali invii, risulta che ne è stata tentata la consegna in data 23/08/2023, ma non è stato possibile recapitare gli invii per assenza del destinatario e di altra persona abilitata al ritiro, con contestuale rilascio dell'avviso di giacenza, come risulterebbe dal palmare del portalettere...Gli invii sono stati successivamente riconsegnati al mittente per compiuta giacenza, come peraltro comunicato all'utente in data 1/03/2024 e 6/03/2024... ”.

Inoltre, pone in evidenza che a valle della procedura di conciliazione “...nell’ottica di una risoluzione bonaria della controversia, sono state formulate ben 3 offerte all’Utente (di cui una telefonica), rispettivamente pari ad euro 150, 300 euro e 450 euro, che tenevano conto delle spese legali sostenute dall’Utente (complessivamente pari a 1.171,89 euro) e della documentazione fornita...”.

2. Valutazioni e motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall’istruttoria, per le Raccomandate n. 200736191962 e n. 200736191984 spedite il 21/08/2023, all’esito della tentata consegna al destinatario in data 23/08/2023, dal riscontro documentale fornito da “*Poste Italiane*”, diversamente da quanto sostiene l’Utente, risulta il “*contestuale rilascio dell’avviso di giacenza*” (cd. MOD.26) come emerge dal palmare del portalettere.

Tutto quanto premesso, quindi, le modalità di gestione della corrispondenza in parola, nello specifico, dagli atti, appaiono correttamente assolte dall’Operatore postale. Tale situazione porterebbe, quindi, ad escludere la possibile attribuzione degli eventuali indennizzi previsti dalle *Condizioni generali di contratto* in caso di disservizio.

Ciò non di meno, sposando l’orientamento conciliante dell’Operatore nei confronti dell’Utente, si ritiene di poter confermare l’offerta di euro 300,00 già avanzata a titolo di bonario componimento da “*Poste Italiane S.p.a.*” in data 13/05/2024 in sede di Camera di conciliazione; offerta che appare, peraltro, ampiamente assorbente rispetto agli eventuali indennizzi previsti.

§ § §

Ai sensi dell’art 10, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS, “... il Direttore definisce le controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro alla data in cui l’Autorità riceve l’istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese ...”.

Ai sensi dell’art 10, comma 8, della delibera n. 184/13/CONS, “resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria”.

DETERMINA

Che la società “*Poste Italiane - Società per Azioni*” con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma, Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. 97103880585, Partita IVA n. 01114601006 corrisponda al Sig. [REDACTED] l'importo di 300,00 euro già avanzato, pro bono, in data 13/05/2024 in sede di Camera di conciliazione.

Il presente provvedimento ha la stessa cogenza degli atti amministrativi di cui agli artt. 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

Ai sensi dell'art 10, comma 8, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS è fatta salva la possibilità per l'Utente di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla comunicazione dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel sito *Internet* dell'Autorità.

Napoli, 19 luglio 2024

Il Direttore
Ivana Nasti